

ICS 03.080.99

CCS A12

DB 6109

安 康 市 地 方 标 准

DB6109/T 312-2024

残疾人居家托养服务规范

2024-11-18发布

2024-12-17实施

安康市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务对象要求	1
5 服务方式	1
6 服务内容与要求	1
6.1 生活照料	1
6.2 护理	1
6.3 康复训练	2
6.4 社会适应能力训练	2
6.5 其他服务	2
7 服务流程	2
7.1 需求调查	2
7.2 签订协议	2
7.3 建立档案	2
7.4 制定方案	2
7.5 提供服务	2
7.6 服务回访	2
8 服务管理	3
8.1 人员管理	3
8.2 信息管理	3
8.3 安全管理	3
8.4 制度要求	3
9 服务评价与改进	3
9.1 服务评价	3
9.2 服务改进	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安康市残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：安康市博思特家政服务有限公司、安康市残疾人联合会、岚皋县残疾人联合会、陕西省家政服务标准化技术委员会、安康市志成职业技能培训学校。

本文件主要起草人：王凡、刘璇、马天丽、张金柱、赵丽、曾政银、邱婷、胡金波、李玲、刘平良、梁娜、赵云、何福荣。

本文件由安康市博思特家政服务有限公司负责解释。

本文件为首次发布。

联系信息如下：

单位：安康市博思特家政服务有限公司

电话：0915--3268118

地址：陕西省安康市汉滨区新城街道木竹桥村一组

邮编：725000

残疾人居家托养服务规范

1 范围

本文件规定了残疾人居家托养的术语和定义、服务对象要求、服务方式、服务内容与要求、服务流程、服务管理和评价与改进等要求。

本文件适用于就业年龄段智力、稳定期精神及重度肢体残疾人提供的居家托养服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 37516 就业年龄段智力、稳定期精神及重度肢体残疾人托养服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

残疾人居家托养

通过服务机构或社会组织，以定期上门服务的方式，为居住在家庭中需要照料或护理的就业年龄段智力、稳定期精神及重度肢体残疾人提供的生活照料及护理、康复训练等服务。

4 服务对象要求

4.1 长期居住在当地。

4.2 持有效中华人民共和国残疾人证。

4.3 处于就业年龄段待业的智力、稳定期精神及重度肢体残疾人，服务对象应在年满 16 周岁至法定退休年龄。

4.4 有居家托养意愿及需求。

4.5 无传染病及其他严重疾病。

5 服务方式

通过上门入户的方式，在残疾人家庭中开展服务。

6 服务内容与要求

6.1 生活照料

6.1.1 提供卧室、厨房、卫生间等家居环境卫生清洁。

6.1.2 提供理发、修剪指甲等个人卫生护理。

6.1.3 协助服务对象清洗更换衣物、床单、窗帘等服务。

6.1.4 协助服务对象进行洗浴及其他家庭日常事务。

6.2 护理

6.2.1 提供血压、心率、体温等生理指标的测量，记录测量数据。

6.2.2 协助服务对象正确服用药品。

6.3 康复训练

6.3.1 提供适宜在家庭环境中进行的康复功能训练和辅导。

6.3.2 指导、协助服务对象正确使用基本康复辅助器具及保健仪器。

6.3.3 提供心理疏导和心理健康服务。

6.4 社会适应能力训练

6.4.1 协助服务对象参加与其身体状况相适应的文体活动及有益身心的公益活动。

6.4.2 指导服务对象能正确使用手机、电视机等电子产品及家用电器。

6.4.3 帮助服务对象通过网络、电视、书籍等方式了解新闻和知识。

6.4.4 对有一定劳动能力、有就业意愿的服务对象，开展就业指导、职业介绍和政策咨询等服务。

6.5 其他服务

6.5.1 为服务对象宣传、讲解、查阅相关政策。

6.5.2 帮助服务对象填报申请文书等。

7 服务流程

7.1 需求调查

由服务机构对有居家托养意愿的对象进行需求调查。

7.2 签订协议

应符合GB/T 37516中6.2的规定。

7.3 建立档案

7.3.1 建立居家托养服务对象信息档案，档案内容应包括服务对象基本情况、家庭情况、残疾类别及等级、托养需求、监护人信息等。

7.3.2 应妥善保管服务对象个人信息及资料，保护服务对象隐私。

7.4 制定方案

根据服务对象的家庭情况、残疾类型、等级及潜在需求等，制定个别化居家托养服务方案，应包括服务对象及要求、服务内容、服务方式、服务时间、评价方式等。

7.5 提供服务

7.5.1 服务机构按照个别化居家托养服务方案约定内容，结合服务对象的具体情况，及时提供相应服务，并做好相关记录。

7.5.2 定期评估服务对象的身心功能，并根据服务对象的特点，适时调整服务方案，结果记录存档。

7.6 服务回访

服务机构定期安排工作人员通过上门、电话等方式对服务对象进行回访，及时掌握服务人员的服务质量和服务对象的满意度，做好信息记录。

8 服务管理

8.1 人员管理

8.1.1 按照专、兼职相结合的方式，配备相应的管理人员和专业服务人员。

8.1.2 应持有效健康证、资格证上岗，熟悉残疾人相关法律法规及政策。

8.1.3 应遵守服务机构的规章制度，定期参加业务技能培训。

8.2 信息管理

8.2.1 应建立服务对象信息档案，一人一档。

8.2.2 信息档案应包括但不限于个人基本情况、家庭情况、监护人情况、服务协议、服务方案、服务记录等资料。

8.2.3 对服务对象的个人身份、家庭及监护人情况和个人隐私等信息进行保密，不得泄露或非法提供给他人。

8.3 安全管理

8.3.1 保障服务对象在服务期间人身财产不受侵害。

8.3.2 在服务期间对易摔、易坠床、站立或行走困难的服务对象，采取必要的防护措施。

8.3.3 定期组织管理人员和服务人员进行应急预案培训和演练。

8.4 制度要求

应建立健全服务管理制度，包含但不限于以下：

- 人事管理制度；
- 培训管理制度；
- 权益保障制度；
- 档案管理制度；
- 信息管理制度；
- 财务管理制度；
- 投诉处理制度；
- 应急管理制度；
- 回访制度。

9 服务评价与改进

9.1 服务评价

9.1.1 服务评价主体为服务对象评价、自我评价、业务主管部门评价或第三方评价。

9.1.2 服务评价的方式为满意度调查、现场评估等。

9.1.3 服务评价内容符合第6章的要求。

9.1.4 服务评价结果应以适当方式公开。

9.2 服务改进

- 9.2.1 服务机构应定期召开工作会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定针对性的改进措施。
 - 9.2.2 对于日常工作和服务回访中发现的问题，及时制定整改措施，必要时上报业务主管部门。
 - 9.2.3 服务机构通过研判分析，制定有效措施，改进服务与管理，提高服务质量和服务能力。
-